

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาสัมฤทธิ์ผลกรให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์
เป็นการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

1. ความมุ่งหมายของการวิจัย
2. ความสำคัญของการวิจัย
3. วิธีดำเนินการวิจัย
4. สรุปผลการวิจัย
5. อภิปรายผล
6. ข้อเสนอแนะ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลกรให้บริการประชาชน
2. เพื่อศึกษาสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ
3. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเรื่องสัมฤทธิ์ผลของผู้ใช้บริการที่เป็นนิติบุคคลกับประชาชนทั่วไป

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงทบทวนเชิงทฤษฎีและพฤติกรรมของผู้ใช้บริการ
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อสัมฤทธิ์ผลกรให้บริการประชาชน
3. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างระหว่างประชากรผู้มารับบริการกับสัมฤทธิ์ผลกรให้บริการประชาชน
4. ได้แนวทางในการปรับปรุงการดำเนินงานของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการในสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ในระหว่างเดือนตุลาคม พ.ศ. 2545 ถึงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2545 เป็นเวลา 2 เดือน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการในสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ในช่วงเวลาดังกล่าว แยกเป็น กลุ่มบุคคลทั่วไป จำนวน 235 คน และกลุ่มนิติบุคคล จำนวน 48 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำหนังสือขออนุญาตจากสถาบันราชภัฏบุรีรัมย์ ถึงบ.เขตวิซาคี จันทบุรี ขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ เพื่อขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดด้วยตนเอง ให้รับแบบสอบถามทั้งหมดคืนทั้งหมด คิดเป็นร้อยละ 100 และมีความสมบูรณ์ในการตอบทุกฉบับ นำแบบสอบถามที่ได้มาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS 10.0 for Windows ทำค่าสถิติตามที่กำหนดไว้

5. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัย มีลำดับขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1. รายละเอียดทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

1.1 บุคคลทั่วไป จำนวนตามเพศ อายุ อาชีพ รายได้ต่อเดือน การศึกษา สถานภาพทางครอบครัว ภาระที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

1.2 นิติบุคคล จำแนกตาม ภาระจดทะเบียนนิติบุคคล สถานภาพ ขอบข่ายการจดทะเบียนของนิติบุคคล รายได้สุทธิของกิจการต่อปี จำนวนรถที่ จดทะเบียนในกิจการ ภาระที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน การมาใช้บริการจากสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ วิเคราะห์โดยใช้ค่าร้อยละและค่าเฉลี่ย

ตอนที่ 2. การวิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการ แปลคะแนนเป็นค่าเฉลี่ยส่วนที่เทียบมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างบุคคลทั่วไปกับนิติบุคคลโดยใช้ t-test

ตอนที่ 3. วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นเรื่องสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ แปลคะแนนเป็นค่าเฉลี่ยและส่วนที่เทียบมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นระหว่างบุคคลทั่วไปกับนิติบุคคลโดยใช้ t-test

ตอนที่ 4. วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลในการให้บริการ โดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ โดยภาพรวมพบว่า ความคิดเห็นต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการในทุกด้าน เช่น สภาพแวดล้อมในการติดต่องาน มีความสัมพันธ์กันในทางบวก กับสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ อัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชน ปัจจัยด้านคุณภาพการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวก กับสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการในทุกด้าน ยกเว้นความเห่อหงของของการให้บริการ ส่วนปัจจัยด้านทัศนคติ มีความสัมพันธ์ในทางลบกับสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการในทุกด้าน ยกเว้นความเห่อหงของของการให้บริการ

2. เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีสัมพันธ์ระหว่างผู้มาใช้บริการที่เป็นนิติบุคคลและบุคคลทั่วไป พบว่า ความคิดเห็นของนิติบุคคลและบุคคลทั่วไป เรื่องปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ ไม่แตกต่างกันโดยภาพรวม

อภิปรายผล

จากผลการศึกษาสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยได้นำประเด็นที่พบมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ผลการศึกษปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ พบว่า ทั้งบุคคลทั่วไปและนิติบุคคลเห็นด้วย กับคุณภาพของการให้บริการ เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความสำนึกในกาให้บริการของสำนักงานขนส่งมากที่สุด ปัจจัยที่สำคัญรองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสภาพแวดล้อมในการติดต่องาน

กลุ่มนิติบุคคล เห็นด้วยกับความสำคัญของปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชนมากกว่าอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ซึ่งแตกต่างกับกลุ่มบุคคลทั่วไปที่เห็นความสำคัญของปัจจัยด้านอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่ให้บริการมากกว่า ปัจจัยด้านความรู้ ความเข้าใจของประชาชน และทั้งสองกลุ่มยังมีความคิดเห็น ไม่เห็นด้วยตรงกันด้านปัจจัยด้านทัศนคติของประชาชนต่อเจ้าหน้าที่ในสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์

จากผลของการศึกษาแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ทุกด้าน ทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สภาพแวดล้อมในการติดต่องาน

อัตราค่าจ้างของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ปัจจัยด้านความรู้ความเข้าใจของประชาชน ปัจจัยด้านทัศนคติของประชาชนและคุณภาพของการให้บริการ ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลคุณภาพการให้บริการ ตามระบอบของ สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์ – กัทดี (Suchitra, 1986 : 21, 50, 104 - 105 สำนักนโยบายและแผน กรุงเทพมหานคร, 2538 : 1 - 9) ประยูร กาญจนกุล (2491 : 119 - 121) เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536 : 13 - 15) กุศลชน ธนาพงศธร (2528) และปรัชญา เวสารัชช์ (อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร, 2538 : 1 - 11) ซึ่งผลการศึกษายังสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของ คิเรก อุภย์ทรัพย์ (อ้างถึงใน สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร 2538 : 1-3) อัญชลี เหล่าชาติพงศ์ (2524) และ ประพันธ์ เหล็กอร่าม (2522 : 78)

การที่ประชาชนมีความพึงพอใจในปัจจัยทุกด้านของการบริการสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ เนื่องจาก นโยบายการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนของรัฐที่เน้นระบบวิธีการทำงาน มีการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน การปรับปรุงตัวของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและนโยบายการบริการของผู้บริการ (สำนักนโยบายและแผน 2538 - เทพศักดิ์) ซึ่งเป็นผลให้ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการมีงานแตกต่างกันต่าง ๆ แล้ว เกิดความพึงพอใจต่อปัจจัยทุกด้านอันส่งผลให้ประห่มผลสำเร็จต่อกรบริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์

2. ผลการศึกษาสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการตามความคิดเห็นของผู้มาขอรับบริการ พบว่า กลุ่มบุคคลทั่วไป และนิติบุคคล มีความคิดเห็นในระดับเห็นด้วย กับห้มีคุณลักษณะของการให้บริการ โดยบุคคลทั่วไปเห็นด้วยกับการให้บริการอย่างก้าวหน้าสูงสุด มีการใช้เทคโนโลยีทันสมัย คือ เจ้าหน้าที่ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์พิมพ์สมุดทะเบียนรถ ใบอนุญาตขับรถได้เป็นอย่างดี และการให้บริการสามารถตรวจสอบผู้ถือกรรมสิทธิ์รถทางคอมพิวเตอร์ได้อย่างรวดเร็ว ในขณะที่นิติบุคคลเห็นด้วยกับแนวปฏิบัติค่าใช้จ่ายของประชาชนจากสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์สูงสุดคือ มีความโปร่งใสในการจ่ายค่าธรรมเนียมอัตราที่กำหนด ประชาชนค่าใช้จ่ายในการติดต่อขอรับบริการและการทำหลักฐานถ่ายเอกสารและทั้งสองกลุ่ม ยังมีความเห็นด้วยสอดคล้องกันต่ำสุดในชั้นความพึงพอใจของการให้บริการที่มีอยู่ทั้งหมด ในสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์อีกด้วย ซึ่งจะเห็นได้ว่าสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ มีประสิทธิภาพในการให้บริการอย่างเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ทั้ง การบริการที่สะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง ได้รับความสนใจจากเจ้าหน้าที่ได้รับความรู้และข้อมูลเพียงพอ และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความเหมาะสม ยุติธรรม ตั้งอกตั้งใจ มุ่งให้บริการอย่างแท้จริง ซึ่งสอดคล้องกับตัวแบบระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย ปัจจัยสำคัญ คือ ผู้รับบริการ ต้องมีพื้นฐานความรู้ ความเข้าใจ ความพร้อมและปฏิบัติรับผิดชอบที่ เหมาะสม ระบบบริการ ซึ่งประกอบด้วย ผู้ให้บริการ กฎระเบียบ ขั้นตอนบริการ เงื่อนไขบริการ การบริหารงาน วัสดุอุปกรณ์และสภาพแวดล้อม และปัจจัยสุดท้าย คือ ระบบสนับสนุนบริการ ได้แก่ นโยบายและมาตรฐาน การสนับสนุนด้านพัสดุและการติดตามประเมินผล (กระทรวง

มหาคติไทย. 2537 : บทย่อสรุป) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดเกี่ยวกับ สัมฤทธิผลของ ภรณี กิรติบุตร (2529 : 65) เทพศักดิ์ บุญสวัสดิพันธุ์ (2536 : 21 - 22) พิชยา บวรวัฒน์ (2528 : 68) นันทาพร สุวรรณเรือง (2536 : 7) และสุดจิต จันทร์ประทีน (2524)

จากผลการศึกษาและแนวคิดดังกล่าวพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อปัจจัย ทุกด้านของกระบวนการราชการสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งส่งผลให้สำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์มีสัมฤทธิผล มีประสิทธิภาพในการให้บริการตามเมตริกของประชาชนด้วยเช่นกัน และยังส่งผลให้การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการให้บริการ และการเปรียบเทียบ สัมฤทธิผลของการให้บริการประชาชน ระหว่างบุคคลทั่วไปและนิติบุคคล ไม่แตกต่างกันทางสถิติ

3. ผลการศึกษเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นเรื่องสัมฤทธิผลในการให้บริการประชาชนสัมฤทธิผลของการให้บริการเมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีสัมพันธ์ ระหว่างผู้มาใช้บริการที่เป็นนิติบุคคล และบุคคลทั่วไป พบว่า ความคิดเห็นของนิติบุคคลและบุคคลทั่วไป เรื่อง ปัจจัยที่สร้างความสัมพันธ์กับสัมฤทธิผลของการให้บริการ มีความสัมพันธ์กันอย่างมากโดยภาพรวม นั้นหมายถึง หน่วยงานที่ทำให้บริการมีความพร้อม ด้านบุคลากร สภาพแวดล้อม การบริหาร การจัดการ วัสดุอุปกรณ์ อำนวยความสะดวก ทั้งงบประมาณอำนวยความสะดวกการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ ส่งผลให้สัมฤทธิผลของการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดสัมฤทธิผล ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สุจิตร์ บุญสวัสดิพันธุ์ - ภัคติ (Suchira 1986 : 21) ที่กล่าวว่า การให้บริการภายใต้กระบวนการในทุกระดับที่เข้าหน้าพื้นที่ของ หน่วยงาน ที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบองค์การดังกล่าว เพื่อก่อให้เกิดความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาสัมฤทธิผลของการให้บริการประชาชนของสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

1.1 ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการ พบว่า คุณภาพของการให้บริการ เป็นปัจจัยสำคัญสูงสุดที่ประชาชนต้องการ ผู้บริการควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการสร้างแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ให้ปฏิบัติงานได้อย่างเต็มกำลังความสามารถและมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดสัมฤทธิผลต่อประชาชน เพราะบุคลากรถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสำคัญที่สุดในกระบวนการบริการ และควรนำข้อมูลจากผลการศึกษาครั้งนี้ไปใช้ในการวางแผนพัฒนา ปรับปรุงให้ดียิ่งขึ้น

1.2 สัมฤทธิ์ผลของการให้บริการ พบว่า ประชาชนพึงพอใจการให้บริการอย่างทั่วหน้า และความประทับใจทำให้จ่ายของประชาชนจากสำนักงานขนส่งจังหวัดบุรีรัมย์ ซึ่งนั่นได้หมายความว่า เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ดังนั้น ผู้บริหารควรให้ความสำคัญด้วยการส่งเสริม สนับสนุนให้ข้าราชการได้มีโอกาสพัฒนาความรู้ ทักษะตนเอง ด้วยการศึกษาค้นคว้าหลักสูตรต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดขึ้น รวมทั้งสนับสนุนและส่งเสริม ให้มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น นอกจากนี้การได้รับการยอมรับนับถือ เป็นความภาคภูมิใจของบุคลากร อันก่อให้เกิดความรัก ความศรัทธาต่อองค์กร และเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ผู้บริการที่เกี่ยวข้องจึงควรเสริมสร้างปัจจัยนี้ โดยการบริหารทัศนคติที่ดีเกี่ยวกับชื่อเสียง เกียรติยศ และผลงานดีเด่นของฝ่ายต่าง ๆ ให้ข้าราชการและประชาชนได้ทราบ โดยการบริหารข่าวสารประชาสัมพันธ์ ในรูปแบบต่าง ๆ และควรจัดวางตัวบุคคล ที่ปฏิบัติงานให้เหมาะสม ตรงตามความรู้ความสามารถและประสบการณ์ เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้สึกรับผิดชอบ ซึ่งจะทำให้เขามีประสิทธิภาพที่ดี สมดังคำกล่าวที่ว่า "Put the Right Man on the Right Job"

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

การศึกษาคความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกรมการขนส่งทางบก สำนักงานขนส่งจังหวัดท่าประหาร เพื่อจะได้นำผลการศึกษวิจัยดังกล่าวมาใช้ในการวางแผนการบริหารจัดการ และปรับปรุงงานข้าราชการฝ่ายต่าง ๆ ของกรมการขนส่งทางบกให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ข้อเสนอแนะสำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีทั้ง การปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการ เพื่อความสะดวก ประหยัดค่าใช้จ่ายและสร้างความพึงพอใจ ให้ผู้มารับบริการ รวมทั้งเร่งขวัญกำลังใจ ประชาสัมพันธ์ข่าวสาร และกำหนดตัวบุคคลในการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับความรู้ ทักษะตนเอง